



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Factores que generan satisfacción laboral en una empresa dedicada a la distribución de sillas para oficinas del distrito de La Victoria en el 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en administración

Autor:

Tereza Sofia Yuyes Obando

Asesor:

MG. Lavado Bocanegra, Cesar Eduardo

Lima - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Objetivos	12
1.1. Hipótesis.....	12
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	13
<i>Internacional</i>	13
<i>Nacional</i>	14
1.2. Bases Teóricas	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	20
1.3. Población.....	20
3.2 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	21
3.3 Procedimiento	22
3.5 Operacionalización de variables	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	27
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	50
4.1 Discusión.....	50
4.2 Objetivo de la investigación	50
4.3 Limitaciones	50
4.4 Datos importantes	51
4.5 Resultados comparados con otros resultados.....	52
4.6 Conclusiones	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Género de los trabajadores	27
Grafico 2 Edad de los trabajadores.....	28
gráfico 3 Tiempo de servicio	29
Gráfico 4 ¿Está conforme con la distribución física de su trabajo?	30
Grafico 6 ¿Está conforme con la comodidad que te ofrece el ambiente?	32
Gráfico 7 ¿Trabaja cómodamente en el ambiente físico de donde se ubica?	33
Grafico 8 ¿Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?.....	34
Grafico 9¿Es confortable la relación con sus compañeros y/o jefe?	35
Grafico 10¿Forma parte de un equipo de trabajo?	36
Grafico 11 ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?	37
Grafico 12 ¿Es útil labor que realiza?	38
Grafico 14 ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	40
Grafico 15 ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	41
Grafico 16¿Le dan libertad para realizar su propio método de trabajo?.....	42
Grafico 18 ¿Es aceptable su salario?	44
grafico 19 ¿Considera que es correcto su salario con relación a la labor que realiza?	45
grafico 20 ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería ser?.....	46
grafico 21 ¿En su trabajo, realizan incentivos laborales?.....	47
grafico 22 ¿Está conforme con los incentivos laborales?	48
grafico 23 ¿Cuenta con posibilidades de ascensos?	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar qué factores generan satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa dedicada a la distribución de sillas en el distrito de La Victoria. Asimismo para la elaboración de esta investigación se revisó información de tesis anteriores relacionadas con satisfacción laboral y contó con una muestra de 33 trabajadores de una empresa dedicada a la distribución de sillas en el distrito de La Victoria. El instrumento de mediación fue un cuestionario de elaboración propia. Las fuentes de información fueron en su mayoría entre el periodo de 2006 – 2017. Los resultados obtenidos están enfocados a cada pregunta que se investigó en dicha empresa y de donde se incluyó información importante para el desarrollo de esta investigación. En conclusión, al elaborar esta tesis se pudo saber que existen una variedad de factores que generan en la satisfacción laboral, dando como resultados el alcance de los objetivos propuestos por la empresa o compañía. Así también demostrando que el trabajador es un factor importante en el alcance de estos objetivos, y es un deber de la empresa velar por el, brindarle todas las comodidades en su área de trabajo, reconocerlo y hacerlo sentir parte fundamental de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, incentivos laborales, autorrealización.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine what factors generate job satisfaction in the workers of a company dedicated to the distribution of chairs in the district of La Victoria. Likewise, for the preparation of this research, information on previous theses related to job satisfaction was reviewed and there was a sample of 33 workers from a company dedicated to the distribution of chairs in the district of La Victoria. The mediation instrument was a self-developed questionnaire. The sources of information were mostly between the period of 2006 - 2017. The results obtained are focused on each question that was investigated in that company and where important information for the development of this research was included. In conclusion, when preparing this thesis it was known that there are a variety of factors that generate job satisfaction, resulting in the scope of the objectives proposed by the company or company. Also demonstrating that the worker is an important factor in the scope of these objectives, and it is a duty of the company to ensure him, provide all the comforts in his work area, recognize him and make him feel a fundamental part of the company.

KEY WORDS: Job satisfaction, work incentives, self-realization.

REFERENCIAS

Achaerandio, L. (2001). Iniciación a la práctica de la investigación, 5ta. Edición por Universidad Rafael Landívar.

Alfaro R., Leyton S., Meza A., & Sáenz I. (2012). SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES.

Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amayo E. Saona D. (2017) NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PROMAS PROVINCIA DE TRUJILLO, PERIODO MAYO – OCTUBRE 2017.

Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13004/Amayo%20Romero%20Enrique%20-%20Saona%20Gutierrez%20Dely%20Mily.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavez W. (2016). NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA AGROMOLINOS INDUSTRIALES ANDERSON E.I.R.L. Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9784/Ch%C3%A1vez%20L%C3%B3pez%20Wilson.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Davis, K., & Newstrom J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo (11va ed.). DF, México: Mc Graw-Hill

Escobedo M., Mainez A., Gutierrez L., Estebané V. (2014) ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL A PARTIR DE FACTORES SOCIOCULTURALES Y ERGOAMBIENTALES PARA LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/272365509_Escala_de_Satisfaccion_Laboral_a_Partir_de_Factores_Socioculturales_y_Ergoambientales_para_los_Docentes_de las Instituciones de Educacion Superior en Mexico

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar: Guatemala.

Guevara W. (2008) EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS (LAS) TRABAJADORES(AS) DE UNA EMPRESA PETROLERA MATURÍN,

MONAGAS. Recuperado de:

http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf

Hernandez, Fernández y Baptista (2006) Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw Hill.

Huertas Z. (2017). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA DEL MINEDU. LIMA - 2016. Recuperado de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/404/1/HUERTAS%20CASTRO%20ZADITH.pdf>

Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) Administración 11ª. Edición. México: McGraw-Hill

Lopez L. (2016) ¿Cuáles SON LOS PAISES CON MAYOR SATISFACCION

LABORAL? Blog Grupo p & a. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>

Navarro S. (2012). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA

PRODUCTIVIDAD. Quetzaltenango. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Quispe N. (2015) CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC,

ANDAHUAYLAS. Recuperado de:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes K, Richard D (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los docentes

de la Asociación Educativa Central Sur – Lima. Recuperado de:

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/745/Katherine_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración. México. Prentice-Hall

Hispanoamericana, S.A.

Yeren Y. (2016). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA KLAUSS. S.A. LIMA – 2016. Recuperado

de:

[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%
20YESSENIA%20KAROLIN.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf)